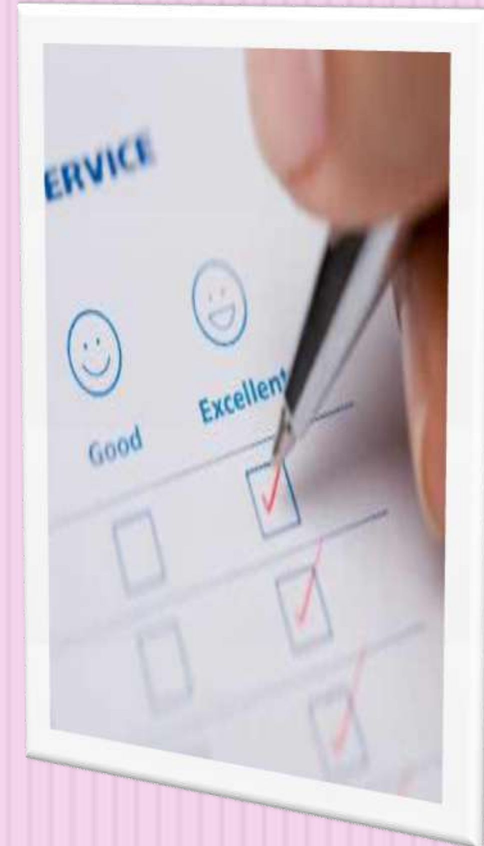
PERLAKUKANLAH SEMUA ORANG DENGAN PENUH KASIH .....



Bertahun-tahun dahulu, pada malam hujan badai, seorang laki-laki tua dan istrinya masuk ke sebuah lobby hotel kecil di Philadelphia. Mencoba menghindari hujan, pasangan ini mendekati meja resepsionis untuk mendapatkan tempat bermalam. ***"Dapatkah Anda memberi kami sebuah kamar di sini?"*** tanya sang suami.

Sang pelayan, seorang laki-laki ramah dengan tersenyum memandang kepada pasangan itu dan menjelaskan bahwa ada tiga acara konvensi di kota. ***"Semua kamar kami telah penuh,"*** pelayan berkata. ***"Tapi saya tidak dapat mengirim pasangan yang baik seperti Anda keluar kehujanan pada pukul satu dini hari. Mungkin Anda mau tidur di ruangan milik saya ? Memang tidak terlalu bagus, tapi cukup untuk membuat Anda tidur dengan nyaman malam ini.“*** Pasangan ini ragu-ragu, pelayan muda ini membujuk. ***"Jangan khawatir tentang saya. Saya akan baik-baik saja,"*** kata sang pelayan. Akhirnya pasangan ini setuju.

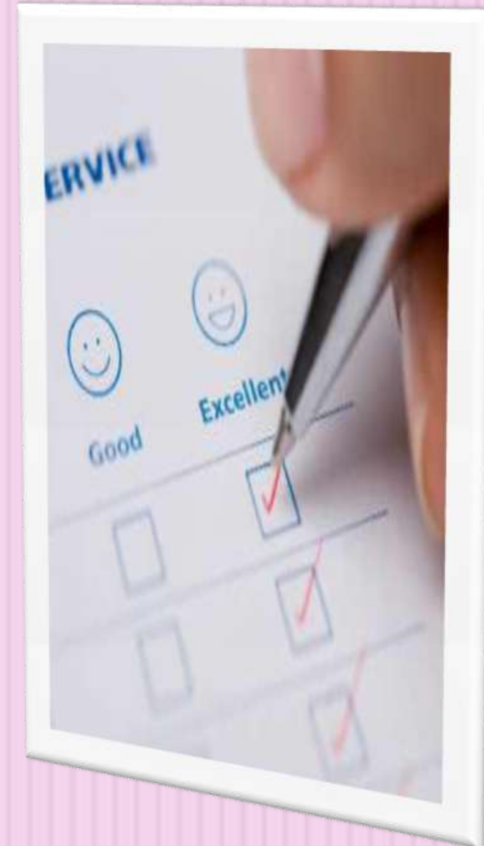


PERLAKUKANLAH SEMUA ORANG DENGAN PENUH KASIH .....



Ketika pagi hari saat tagihan bayar, laki-laki tua itu berkata kepada sang pelayan, ***"Anda seperti seorang manager yang baik yang seharusnya menjadi pemilik hotel terbaik di Amerika. Mungkin suatu hari saya akan membangun sebuah hotel untuk Anda."*** Sang pelayan melihat mereka dan tersenyum. Mereka bertiga tertawa. Saat pasangan ini dalam perjalanan pergi, pasangan tua ini setuju bahwa pelayan yang sangat membantu ini sungguh suatu yang langka, menemukan seseorang yang ramah bersahabat dan penolong bukanlah satu hal yang mudah.

Dua tahun berlalu. Sang pelayan hampir melupakan kejadian itu ketika ia menerima surat dari laki-laki tua tersebut. Surat itu mengingatkannya pada malam hujan badai dan disertai dengan tiket pulang-pergi ke New York, meminta laki-laki muda ini datang mengunjungi pasangan tua tersebut.

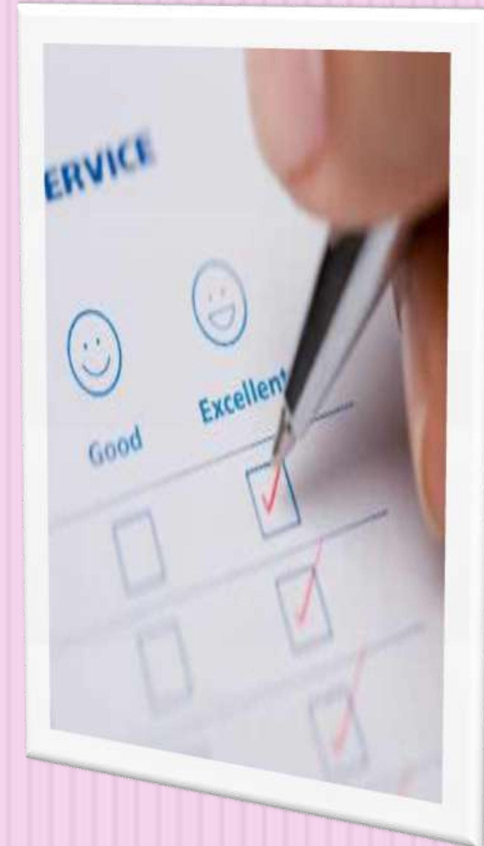


PERLAKUKANLAH SEMUA ORANG DENGAN PENUH KASIH .....



Laki-laki tua ini bertemu dengannya di New York , dan membawa dia ke sudut Fifth Avenue and 34th Street.
Dia menunjuk sebuah gedung baru yang megah di sana , sebuah istana dengan kemerahan, dengan menara yang menjulang ke langit.
"Itu", kata laki-laki tua,***"adalah hotel yang baru saja saya bangun untuk engkau kelola.***"
"Anda pasti sedang bergurau," jawab laki-laki muda. ***"Saya jamin, saya tidak,"***kata laki-laki tua itu, dengan tersenyum lebar. Nama laki-lakitua itu adalah William Waldorf
Astor, dan struktur bangunan megah tersebut adalah bentuk asli dari Waldorf-Atoria Hotel.

Laki-laki muda yang kemudian menjadi manager pertama adalah George C. Boldt. Pelayan muda ini tidak akan pernah
melupakan kejadian yang membawa dia untuk menjadi manager dari salah satu jaringan hotel paling bergengsi di dunia.



PERLAKUKANLAH SEMUA ORANG DENGAN PENUH KASIH .....



Makna yang bisa kita ambil dari cerita ini adalah:

Mari kita perlakukan semua orang dengan penuh kasih, keramahan dan hormat, maka Kita tidak akan pernah gagal.

Kepuasan Pelanggan adalah tentang bagaimana kita memberikan pelayanan terbaik tanpa pamrih dan dengan penuh ke ikhlasan.

